



l'essentiel du CCUES

Ordre du jour
11 et 12 avril
2017

Projet Bridge et prise à bail d'un nouveau bâtiment.....	1
Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi	1
Bilan R et D exercice 2016 et politique R et D 2017	2
Politique relation clients dans les boutiques et ses impacts.....	3
Lancement d'un pilote pour le traitement de la réitération des contacts en UAT (présentation ajournée)....	4

Projet Bridge et prise à bail d'un nouveau bâtiment.

✓ Information en vue d'une consultation

Bridge, le futur nouveau siège :

- Immeuble Pont d'Issy – 54.200 m² de bureaux + 2.100 m² d'espaces publics (Halle Eiffel) – 481 places voitures + 300 complémentaires, 88 places motos, 540 places vélos
- Mise à disposition au 1er trimestre 2020
- Inscrit dans le Schéma Directeur Immobilier de l'Île de France et mis en œuvre selon l'accord méthodologique des Grands Projets Immobiliers

Les immeubles libérés

- **Olivier de Serres** (957 occupants), date de 1ère sortie possible 31/08/2019 : hypothèse retenue, date de fin de bail soit 31/08/2022 (29 mois de doubles loyers).
- **Jobbé Duval** (398 occupants), date de fin de bail 30/09/2021 (18 mois de doubles loyers qui permettent de réaliser le confinement de la technique).
- **Orange Campus** (43 occupants), date de fin de bail 31/12/2019, négociation pour une sortie retardée à fin mars 2020.
- **Alleray1** (781 occupants), date de fin de bail 30/08/2026. Site réutilisé pour accueillir des équipes, non encore identifiées, de sites parisiens à libérer
- **Divers immeubles parisiens à définir**

Étapes du projet

Étape 1 : transfert vers Bridge des équipes « siège » d'Olivier de Serre, Alleray 1, Jobbé Duval et Campus. Déménagement prévisionnel : **1er semestre 2020**

Étape 2 : fera l'objet d'une présentation ultérieure en CCUES. Consiste en la réutilisation du site Alleray 1 ainsi que l'occupation complémentaire de Bridge par des équipes non identifiées à ce jour (occupation prévisionnelle : 1 791 personnes dont 1 100 à Alleray)

Analyse de la CFE-CGC

Orange poursuit sa course à la concentration des personnels sur des sites toujours plus importants. La mise en lumière de l'architecture des bâtiments, des normes HQE, des espaces de convivialité et autres progrès technologiques masque une tout autre réalité : celle d'un rallongement des temps de trajets, d'un maillage plus faible des transports en commun induisant des rames surchargées aux heures de pointe, la mise en place d'open-space, d'une optimisation des m², voire, à terme de bureaux non attribués.

La CFE-CGC déplore une nouvelle concentration parisienne sans effort particulier pour une relocalisation vers la province.

► Voir aussi [essentiel Bridge](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Projet Bridge](#)

Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi :

✓ information en vue d'une consultation

CICE (crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi) : financement de l'amélioration de la compétitivité des entreprises au travers d'efforts en matière d'investissement, recherche, innovation, formation, recrutement, prospection de nouveaux marchés, transition écologique et énergétique, reconstitution de leur fonds de roulement...

Principes de calcul :

Montant du CICE = une assiette multipliée par un taux

- assiette : la masse des rémunérations CDI, CDD, apprentis, contrats de professionnalisation, ... inférieures à 2,5 SMIC (soit environ 44 000 € pour l'année 2016) : Une rémunération inférieure ou égale à 2,5 SMIC entre en totalité dans l'assiette, une rémunération supérieure à 2,5 SMIC n'entre pas du tout dans l'assiette
- taux : 6% pour l'année 2016

Montant du CICE au titre de 2016 : Orange SA et niveau CCUES : 88 M€, pour le groupe Orange : 98 M€

Dépenses réalisées en 2016

1- les investissements

- Accélération du déploiement de la fibre
Le montant investi dans le déploiement de la fibre (capex net) continue d'augmenter passant de 561M€ en 2015 (à base comparable) à 739M€ en 2016.
Le nombre de logements raccordables a augmenté de plus d'1,8 million entre 2015 et 2016 (de 5,051M à 6,879M).
Orange est leader du déploiement des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH) avec près de 7 millions de logements raccordables à fin 2016.
- Déploiement des réseaux mobiles
Amélioration de la couverture 4G (avec couverture des infrastructures routières et ferroviaires) et amélioration des débits avec la 4G+.

Haut niveau d'investissement dans la Monétisation du Réseau Mobile (MRM), supérieur à 120 m€ en 2016.

Avancement fin 2016 du programme :

- Programme 2016 MVSC (Ma Ville Sans Coupure). 20 villes représentant 69% des sites neufs mis en service.
- Autoroutes : sur le TOP 10 (A1, A10, A6, A9, A61, A62...), couverture 3G atteint un taux de 96.5%. Hors TOP 10, soit 14 autoroutes, le programme est à 73% d'avancement en 3G et 49% en 4G.
- Réseaux ferrés : tunnel sous la manche couvert en 4G en juillet 2016 et ligne Paris Lyon en février 2016. Annonce par la SNCF en décembre 2016 du projet internet à bord des TGV (utilisation du réseau 4G Orange)
- Ouverture au trafic des Stades de Saint-Etienne et Bordeaux (OF leader), Nice et Marseille (OF non leader). Inauguration du Stade de Lyon le 9 janvier 2016
- Sur la 4G+, 68,6% des sites des 15 plus grandes agglomérations françaises offrent désormais le service, dont 79.3% dans les hyper centres.

2- L'emploi

En 2016, dans la continuité de 2014 et 2015 : impacts essentiellement sur l'emploi avec principalement les recrutements externes dans le cadre du plan Très Haut Débit et de la dotation initiale de 2 800 recrutements externes).

- montant du CICE dédié au développement de l'emploi : 23.8 M€ :
 - dont **22,6 M€** pour recrutements d'ex-alternants Très Haut Débit, principalement en Unités Intervention et en Unités de Production Réseaux,
 - dont **1.2M€** pour recrutements externes supplémentaires de 2016 (2 985 recrutements en France soit une anticipation de 185 par rapport à la dotation initiale).

3- L'innovation

- Maintien des efforts en matière de Recherche et d'Innovation à un niveau élevé : 705m€.
- IMT a poursuivi le développement des programmes d'innovation qui contribuent au plan Essentiels 2020, Big data, API, IoT, On Demand Network.
- 18 travaux de recherche récompensés sur : optimisation énergétique, ruptures sociétales liées à la digitalisation, évolution des infrastructures et des technologies au service de la transformation des réseaux et des services ...

Analyse de la CFE-CGC

Comme l'année dernière et l'année précédente, encore, la CFE-CGC regrette que les informations données sur l'utilisation faite du CICE, éclairent la route déjà parcourue et non celle à parcourir : les élus sont donc mis a posteriori devant le fait accompli sur l'usage de cette manne financière alors que s'agissant d'un dispositif visant à favoriser l'emploi, une discussion aurait pu être engagée en amont avec les représentants du personnel.

La CFE-CGC constate la baisse, liée à la réduction de son assiette de calcul, du montant attribué au titre du crédit d'impôt (110 M€ en 2014, 104 M€ en 2015, autour de 90 M€ en 2016). Elle regrette que cela ne soit pas dû à un effort particulier pour augmenter les salaires, mais bien à la diminution des effectifs... ce qui est pour le moins contradictoire lorsque l'on débat d'une mesure visant à favoriser l'emploi... Mesure grâce à laquelle, d'ailleurs, 125 000 emplois seulement auraient été maintenus.

Bénéficiant majoritairement aux grandes entreprises, le CICE est donc attribué à Orange, qui, année après année, perd des milliers d'emplois ! Ratage patent d'un dispositif qui s'apparente de plus en plus à un effet d'aubaine fiscale.

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Note CICE](#)

Bilan R et D exercice 2016 et politique R et D 2017

✓ Information en vue d'une consultation

Périmètre :

- Orange Labs Produits et Services, Recherche, Réseaux
- Technocentre et Orange Vallée
- Objets connectés et partenariats
- Direction du SI groupe DSIG
- et les Autres entités comme : Viaccess, Soft@home, ...

La chaîne de l'innovation en 2016 :

- Dépenses : 705 M€ pour les coûts de personnels, dépenses d'exploitation et d'investissement relatives à la recherche, au développement et à l'innovation dans les nouveaux produits et services.
- Ratio des dépenses 2016 comparé au chiffre d'affaires : 1,7 %.

- CA 2016 en croissance par rapport à 2015.

Perspectives 2017

Effectifs

En 2017, l'évolution des effectifs de la Recherche et de l'Innovation s'inscrit dans le cadre de l'orientation de la Politique Emploi du Groupe de remplacement partiel des départs : les effectifs baisseront globalement de l'ordre de 2 à 3%.

Minimum de 38 recrutements externes dont 20 dans le domaine de la Recherche pour lequel Orange met en place un programme pluriannuel renforcé de recrutements externes.

Compétences recherchées en externe principalement dans les domaines de la sécurité, du big data, de la virtualisation, de l'intelligence artificielle et porteront principalement sur des

métiers tels qu'ingénieurs de recherche, développeurs, intégrateurs, designers.

Orange poursuivra l'effort en matière d'insertion des doctorants/post-docs dans les équipes de Recherche et recrutera environ 35-40 doctorants.

De même, Orange a l'ambition de maintenir le nombre de Post docs dans les équipes de Recherche avec une cible d'environ 20 personnes à fin 2017

2017 verra la poursuite des engagements en matière d'insertion des jeunes dans le cadre des stages dont la volumétrie restera stable, et dans le cadre de l'apprentissage et des contrats de professionnalisation avec pour objectif en nombre à hauteur de 5% des effectifs CDI. À compétences égales, une priorité sera donnée à l'embauche en CDI dans le groupe de ces jeunes, sur des postes juniors.

Le développement des compétences

Plan de formation 2017 : + 5% vs. 2016 soit 78 000h environ (+ 10 % vs. 2015).

Priorités 2017 de développement des compétences pour Orange Labs, Technocentre, Orange Vallée et d'Objets Connectés et Partenariats :

- Innovation, Réseaux et Systèmes d'Information : 5 principales thématiques
 - Le Cloud et la virtualisation : environ 20% des heures
 - L'Agilité et le Devops : 15 % des heures
 - Les Fondamentaux du Développement Logiciel : environ 7 %
 - Le Big Data : environ 5 % des heures
 - L'architecture : environ 5 %
- L'accompagnement des salariés vers les métiers d'avenir pour environ 7% des heures

Le plan de formation prévoit également :

- formations marketing : environ 6 % des heures avec une forte proportion sur des thèmes relatifs à l'expérience client et au marketing digital
- formations Design et API : environ 7 % des heures
- formations sur les domaines de croissance du Groupe ; Objets connectés et mobile Banking : environ 5% des heures

Enjeux R&D 2017 :

En 2016, Orange a mené des travaux sur trois ruptures d'usage.

- Better me (moi augmentés) : à l'échelle individuelle, les nouvelles technologies permettront d'amplifier les capacités et d'enrichir les expériences individuelles de chacun.
- Smarter Society : une économie de la connaissance et de la confiance de plus en plus forte s'émancipera de l'économie « matérielle ».
- Augmented planet : à l'échelle de la planète, le déploiement toujours plus global et diversifié des technologies numériques transformera en profondeur la Terre, – et donc chacun de nos territoires

Les trois enjeux de ces ruptures d'usage découlent de la rapidité du développement d'un numérique toujours plus puissant et « intelligent », développement porteur d'opportunités, mais aussi de nombreux défis sociétaux, à toutes les échelles (individu, société, planète,...).

« Dans le jeu de la concurrence avec les grands acteurs du numérique, la maîtrise technologique et la capacité d'innovation ne seront pas les seuls différenciateurs. C'est au travers de sa démarche *Human Inside*, - remettre au centre l'élaboration de finalités et de cultures partagées pour que la puissance du numérique (re)-devienne un instrument de progrès collectif -, qu'Orange se positionne sur chacun de ces grands enjeux sociétaux. »

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC fait sienne les recommandations de la Commission R&D, qui réitère les recommandations écrites en 2016, non suivies d'actions, et en formule de nouvelles, consécutives aux transformations profondes d'Orange en « Software Company » et au projet de réorganisation « Odyssée ».

► Voir aussi [essentiel R&D](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Bilan R&D 2016 et perspectives 2017](#)

Politique relation clients dans nos boutiques et ses impacts

✓ Information / Consultation

Les élus souhaitaient avoir la présentation des volets économique et social du dossier mais si l'accompagnement RH a bien été fourni à la Commission Orange France, il manque encore (et, semble-t-il, manquera toujours), le volet économique.

Analyse de la CFE-CGC

Déclaration de l'ensemble des élus

« Après plusieurs passages dans cette instance les élu-e-s restent persuadés que la Direction n'a pas fourni [...] d'informations loyales sur la feuille de route nationale du maillage des boutiques [...]. Tout au long des séances plénières [...] la Direction soutient que les décisions sont prises uniquement au niveau de chaque DO.

Par conséquent les élus demandent que la Direction d'Orange France fasse le nécessaire pour que chaque DO informe et consulte les élus sur le Plan Schéma Directeur de la Distribution Physique avec tous les éléments essentiels à l'estimation de son

impact [et] que soient intégrées dans cette présentation toutes les informations économiques et sociales des fermetures, créations, transferts vers la GDT et de transformation de certaines boutiques en Smartstore, y compris pour les années 2018 et 2019.

En outre le dossier doit avoir une vision sur le maillage du territoire qui intègre la future activité bancaire d'Orange en termes d'emploi, de formation, de rétribution et de reconnaissance des qualifications acquises.

L'ensemble des élu-es donnent un avis négatif à la politique menée par l'Entreprise sur son réseau de boutiques »

► Voir aussi [essentiel boutiques](#)

Vote des élus

Contre à l'unanimité

Documents présentés (voir Alfresco)

- [rapport de la commission Orange France](#)

Lancement d'un pilote pour le traitement de la réitération des contacts en UAT

- ✓ Information sur un test de gestion différenciée des flux sur le parcours assistance

Déclaration du secrétaire du CCUES

À l'heure où vous vous apprêtez à nous présenter ce dossier dit « de pilote national UAT », déjà dans plusieurs UAT des processus similaires sont en cours, comme sur l'UAT GSO où une expertise CHSCT est demandée.

Pour cet UAT, il s'agit d'un procédé visant à éviter aussi les réitérations d'appels clients. Tout cela se déroulant dans un moment où le manque criant d'effectifs allonge la file d'attente et éloigne nos clients de leur fameuse expérience incomparable.

En qualité de Secrétaire du CCUES, j'ai fait parvenir [au nom de tous les élus à la Présidente de cette instance] un courrier dénonçant ce dossier « pilote » ; indiquant qu'aborder le point avec cet intitulé ne respectait pas leurs prérogatives, et demandant une présentation ultérieure en information /consultation, préalable nécessaire à toute extension sur l'ensemble des UAT.

À ce jour nous sommes au regret de constater que vous n'avez pas jugé utile de répondre aux élus, ce qui au-delà de la forme, laisse supposer un maintien pour la Direction du point en l'état.

Dans ces conditions, vous comprendrez qu'il ne peut nous être possible de cautionner ce dysfonctionnement et [refusons de traiter le sujet]. Nous [...] vous réitérons notre demande de retour devant [les élus] avec un dossier digne de ce nom, respectant les procédures quant à votre volonté de modifier l'organisation des UAT.

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange
au CCUES

Élus

- Georges Beauvais (SCE)
- Maxence d'Eprenesnil (IMTW)
- Noël Fayeaux (DO Centre Est)
- Franck Legras (DO Ile de France)
- Frédérique Limido - Milesi (FS&F)
- Franca Lostys (Orange France Siège)
- Eric Picot (DO Normandie Centre)
- Christian Simon Bradesi (DTSI)

Représentant syndical

- Philippe Vidal

Commissions CCUES

- ASC : Nadine Barthélémy & Franca Lostys
- DOM : Jérôme Goulard
- Economique : Noël Fayeaux
- Egalité pro : Véronique Garnier
- Emploi formation : Maxence d'Eprenesnil
- Entreprise : Franck Legras
- Handicap : Eric Picot
- Logement : Sébastien Méry
- Marchés : Eric Picot (Président)
- Orange France : Amaud Chaumeil & Kathleen Beaudé
- R&D : David Couchon
- RSI : Jean Pierre Testi
- Vente, Marketing & Services : Catherine Juncarol



Les documents présentés par la Direction et mis à votre disposition dans le cadre de ce compte-rendu sont **strictement confidentiels et placés sous votre responsabilité**. Les adhérents et représentants de la CFE-CGC Orange peuvent y accéder après identification dans Alfresco.

SOS Alfresco

- J'ai perdu mon mot de passe : webmaster@cfecgc-orange.org
- J'ai besoin d'une formation : yesalexandre.julien@orange.com
- Je souhaite ouvrir un site de partage : helene.marcy@orange.com

Un syndicat pour qui je compte et sur lequel je peux compter.



Retrouvez nous sur www.cfecgc-orange.org/ccues/

CFE-CGC Orange - 12, rue Saint Amand – 75015 Paris Cedex 15